

Transformaciones y retos relacionales en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios

Germán Jaraíz Arroyo

Universidad Pablo de Olavide

gjararr@upo.es

Auxiliadora González Portillo

Universidad Loyola Andalucía

magonzalez@uloyola.es

Fecha de recepción: 20/11/2014

Fecha de aceptación: 30/12/2014

Sumario

1. Presentación. 2. Transformaciones recientes con la crisis de fondo.
El refuerzo de las *lógicas benéficas*.
3. Renuncias previas. 4. Marco que condiciona el futuro.
5. Apuntes para un reenfoque en torno a un objeto transversal: capitalización social y relacionalidades. 6. Bibliografía.

RESUMEN

Este trabajo describe, en primer lugar, las transformaciones que han tenido lugar en torno a los Servicios Sociales Comunitarios, el nivel más básico y de proximidad de este sistema. En esta tarea descriptiva se diferencian los factores que han afectado a los mismos en el actual contexto de crisis de aquellos procesos anteriores a la misma. En un segundo momento trata de identificar los principales condicionantes que habrán de ser tenidos en cuenta para un reenfoque de estos dispositivos, deteniéndose en la revisión sobre el objeto que legitima su intervención y sobre los retos relacionales que a juicio de los autores han de ser acometidos.

Palabras clave:

Servicios Sociales, capital social, dimensión relacional, intervención social.

**ABSTRACT**

This paper describes the changes that have taken place around the Community Social Services, the most basic and proximity of this system level. In this descriptive task factors that have affected them in the current crisis of those processes before it differ. In a second step is to identify the main factors that must be taken into account for a refocusing of these devices, pausing in the review about the object that legitimizes its intervention and relational challenges the view of the authors are to be undertaken.

Key words:

Social services, social capital, relational dimension, social intervention.

1 PRESENTACIÓN

En las aproximaciones a Servicios Sociales han primado perspectivas de carácter institucional y/o normativo, atendiendo a aspectos como su regulación, a su sistema organizativo, a su objeto, al desarrollo instrumental... En el estudio de los mismos las aproximaciones desde enfoques relacionales han sido menos frecuentes, si bien es cierto que en los últimos años han emergido aportes relevantes en este sentido (García Roca, 2006. Aliena, 2005. Llobet, 2007). En este trabajo centraremos nuestra mirada en el papel relacional de los Servicios Sociales, entendiendo a los mismos como agente que con sus respuestas incide sobre los dinamismos de capital social de quienes demandan su apoyo directo y del propio territorio sobre el que despliegan la intervención social.

El análisis que realizamos en este *paper* se apoya en una premisa o hipótesis de partida: el componente relacional y su efecto sobre los capitales sociales son un elemento de primer orden para entender las situaciones de legitimación y deslegitimación que afectan a los Servicios Sociales en nuestro país. Este componente se hace más relevante cuanto más se concreta y territorializa la acción de los mismos, por ello, sin descuidar la mirada de conjunto, nos centraremos sobre todo aquí por los dinamismos relacionales-capitalizadores del nivel más básico del Sistema, los Servicios Sociales Comunitarios.

Son varios los interrogantes que guían este contraste. Nos interesa en primer lugar saber cuál es el contexto y cuáles los factores, anteriores y posteriores a la crisis, que ejercen influencia sobre los Servicios Sociales. Trataremos también de identificar el marco relacional sobre el que, a nuestro particular juicio, se dirime su devenir. En la última parte del artículo esbozamos algunas conexiones que nos parecen relevantes para establecer una agenda resignificadora del proyecto global de Servicios Sociales para el tiempo actual.

2 TRANSFORMACIONES RECIENTES CON LA CRISIS DE FONDO. EL REFUERZO DE LAS LÓGICAS BENEFICENTES

Nadie duda de que el proceso de descomposición social fruto de la crisis actual y de las políticas de austeridad desde las que la misma se viene enfrentando, han provocado intensas grietas en lo que hemos venido conociendo



como Sistema de Servicios Sociales. Tres han sido los procesos que han influido en la descomposición anunciada.

De un lado, el incremento de los riesgos sociales en forma de desempleo, desahucios, pérdida de bienes sociales... ha intensificado las demandas de ciudadanos/as sobre nuestro actor. Tomando como referencia la *Memoria del Plan Concertado de Servicios Sociales*, durante el período 2007-2012, el número de personas atendidas por los *Servicios de Información y Orientación*, la denominada *puerta de entrada al sistema*, pasó de 3,5 a 5,5 millones de personas⁽¹⁾. En una proporción similar se ha incrementado también el dramatismo desesperado de buena parte de estas demandas, diversificándose los perfiles con nuevos rostros de usuarios que jamás pensaron recurrir al este tipo de apoyos (Cáritas, 2013). En este sentido es una obviedad que los Servicios Sociales y de modo muy especial los de proximidad (los comunitarios) se han visto desbordados, este hecho se hace perceptible de modo especial en los barrios vulnerables.

Un segundo efecto tiene que ver con la imposición de criterios de recorte incondicionado sobre el conjunto del sector público. En el ámbito que nos ocupa los efectos de este retroceso en la financiación han sido desiguales según cada comunidad autónoma por estar sostenido el *Sistema* sobre los tres niveles de la AGE. Estos recortes se vienen produciendo sobre los aportes de la Administración Central desde el año 2006 de modo paulatino y acusado (excluyendo los recursos destinados a atención a la dependencia). El esfuerzo financiero de comunidades autónomas y administraciones locales ha resistido durante los primeros años de la crisis para iniciar una tendencia de retroceso hasta hoy, en el primer caso tal recesión se inicia en el ejercicio 2012, en el segundo caso en el 2011⁽²⁾.

Bien es cierto que en muchos casos las administraciones, especialmente las locales, han procurado minimizar el impacto de estos recortes sobre algunos programas de Servicios Sociales, sabedoras del papel amortiguador del malestar social que estos dispositivos han venido teniendo en etapas de crisis anteriores. Esto ha ocurrido principalmente en las partidas destinadas a la atención a *emergencias sociales*, sin embargo el impacto ha sido inapreciable por la desproporción entre nuevas demandas y recursos.

En lógica con la tendencia descrita, los datos de *Eurostat* (Informe FOESSA, 2014: 319) nos aportan una mirada sobre las restricciones presupuestarias específicas en los principales ámbitos del bienestar social (hablamos de salud,

(1) Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/MEMORIA_Plan_Concertado_2012-13.pdf (fecha de consulta 20/02/2015).

(2) Según datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales.



discapacidad, vejez, supervivencia, desempleo, familia, vivienda y exclusión social). En la mayoría de partidas detalladas se ha mantenido o incrementado ligeramente el gasto para el período 2007-2011, si bien hay que señalar dos excepciones. Por un lado, se incrementaron ampliamente las partidas dedicadas a la protección por desempleo, las razones de tal aumento son obvias. Del lado contrario decreció de modo intenso el gasto en torno a las políticas de lucha contra la exclusión social, únicas en la que se produce un retroceso explícito. Este hecho nos indica dónde se ha concentrado el impacto de la dinámica de austeridad.

El tercer efecto se está viendo con la reciente reforma de la administración local, y decimos está porque sus consecuencias más notorias se harán más visibles a medio plazo. El elemento central de la reforma, siendo muy sintéticos, se concreta en una nueva diferenciación de contenidos entre los niveles local y autonómico, que conlleva la focalización de los cometidos del primero de estos niveles en torno a funciones de *atención inmediata*, una competencia paradójicamente concreta e inespecífica al mismo tiempo. Esto intensifica el riesgo de convertir en estructural el enfoque asistencial que se ha reforzado con el actual contexto de crisis. No hemos de olvidar que las administraciones locales aportan en torno al 43% de la financiación del *Sistema*⁽³⁾. La reconfiguración de competencias entre los dos niveles inmersos en la gestión del sistema de Servicios Sociales, el autonómico y el local, está siendo utilizado ya en algunos casos como una *coartada* de algunas administraciones locales para deshacerse de competencias estratégicas de Servicios Sociales, competencias que dotaban al sistema, con todas sus contradicciones, de ciertas herramientas en línea de potenciar la acción inclusiva-normalizadora en el espacio local.

En esta inercia descapitalizadora es necesario también referirnos al debilitamiento de las organizaciones del tercer sector de acción social, especialmente las pequeñas entidades que concentraban sus programas en el ámbito local. En la práctica, muchas de las organizaciones sostenían mediante subvenciones u otras vías una parte de los programas que desarrollaban o complementaban la acción de Servicios Sociales en el territorio (programas de acompañamiento a familias, presencia en la calle con grupos en riesgo de exclusión, promoción de la autonomía personal, apoyo social a colectivos...). Mucha de esta intervención social ha desaparecido y con ella buena parte del frágil tejido de entidades dedicadas a las mismas (cuestión que merece una reflexión aparte).

En otros casos se ha producido una especie de *reconversión funcional* por la que, al tiempo que desaparecían organizaciones colaboradoras dedicadas a la

(3) Son datos de la Memoria 2012 del Plan Concertado de Servicios Sociales.



gestión de programas de *lógica inclusiva*, generalmente asentadas en el binomio voluntarios-profesionales; emergían organizaciones dedicadas principalmente a ayudas de *lógica asistencial* (económica, alimentaria...), demandas muy necesarias en el contexto presente. Estas entidades nuevas o reconvertidas se han apoyado, sobre todo, en una creciente voluntarización de sus contenidos.

La reorientación asistencial de una parte de las organizaciones colaboradoras desde el tercer sector de acción social ha sido entendida a veces como un factor causal más de la situación de los Servicios Sociales públicos. Esta es, sin embargo, una lectura incompleta a nuestro juicio. Las organizaciones sociales emergentes han ejercido aquí su papel cívico, adaptándose de modo relativamente ágil a la intenso fluir de urgencias. Han hecho, están haciendo su papel, limitado, pero necesario en el momento presente. La deriva *beneficente* de una parte del tercer sector, ni es causa, ni es fenómeno paralelo, ni es diferente a la de Servicios Sociales públicos, es sencillamente parte de un mismo proceso de reorientación funcional. El problema, a nuestro juicio, no está, por tanto, en si el tercer sector es o no una amenaza para Servicios Sociales, ya que éste es en realidad una parte de los mismos. La deriva *beneficente* ha de ser mirada de modo complejo e interrelacionado, es una deriva del *sistema-red* en su conjunto y viene determinada por un contexto de precarización social y por una orientación ideológica específica de las políticas sociales.

Los procesos, interconectados, han supuesto una especie de *tormenta perfecta* para el *Sistema*. Si bien es cierto que, como señala Manuel Aguilar (2014), el impacto de la crisis sobre el mismo es desigual y complejo, diferente según cada servicio, cada territorio y según las prestaciones concretas. Siendo esto así, es una evidencia empírica que, de modo especial en los espacios de mayor vulnerabilidad social, se ha intensificado el ya descrito proceso de reasistencialización, concentrando gran parte de la atención de los/as profesionales y de las colaboraciones en red con otros actores como el tercer sector, en intervenciones según patrones de emergencia, debilitándose con ello las energías para una intervención más orientada por criterios de acompañamiento inclusivo y normalizador. Como dice García Roca (2012), la crisis ha encarado la acción social hacia las urgencias, hasta colocar a los servicios y a los profesionales y voluntarios en pie de emergencia, aunque no siempre se encuentre la salida de emergencia. Se ha tenido que comprender la importancia de la inmediatez y del alivio sin más, de la resolución sin dilaciones. Pero la emergencia arriesga las conquistas de calidad y profesionalidad de la intervención social. En tiempos de emergencia nos inclinamos por la prestación de servicios y se abandonan los procesos largos (González, Portillo, 2014a).



3 RENUNCIAS PREVIAS

Pudiera parecer, por el panorama descrito hasta aquí, que la tesitura crítica de esa malla de protección que prende la red de Servicios Sociales es fruto exclusivo de lo acontecido desde que estalla esta maldita crisis. Este ha sido un argumento esgrimido con cierta frecuencia en algunos círculos, acompañando generalmente de demandas pidiendo el *regreso a Ítaca*, la vuelta a la senda por la que transitaban los Servicios Sociales antes de la crisis. Es lógico que esto sea así, tal vez no pueda ser de otra manera, la situación actual, respecto a la anterior, es la manifiesta imagen de una pérdida. Sin embargo, entendemos aquí que repensar los Servicios Sociales requiere también de una crítica retrospectiva que ponga sobre el tapete algunos aspectos asentados ya antes de la crisis.

De entrada hay que apuntar que están fuera de duda un buen puñado de aportaciones relevantes de Servicios Sociales. Han sido un actor clave en el despliegue de la atención a la dependencia. Han contribuido al asentamiento de una cultura de la responsabilidad social redistributiva en las administraciones locales que, frecuentemente, han ido más allá de sus propias competencias legales en sentido estricto activando programas y recursos sociales para atender las necesidades diferentes en cada territorio (actuaciones de apoyo a menores, igualdad de género, trabajo con familias), todo ello, principalmente, como se dijo ya, antes de la crisis. Han sido soporte de no pocas iniciativas que abrieron espacios de inclusión de personas y colectivos vulnerables. Se han conformado como ente de referencia en lo próximo (en los barrios, pueblos...). Han acometido, en algunos casos, no tantos como sería necesario, recurrentes procesos de intervención sociocomunitaria integral en el territorio. Han fortalecido también el acceso y la articulación de la red de recursos de atención especializada en los diversos ámbitos (equipos de tratamiento familiar, centros residenciales, recursos de atención a la discapacidad...). Estos y otros logros han de ser puesto sin duda en el haber de nuestro actor.

Pero los Servicios Sociales estaban sumidos desde tiempo atrás en ciertos debates de fondo que tocaban a su misión. Algunos de estos debates nacen casi al momento en que lo hace el propio *Sistema*. Podríamos decir que la precariedad institucional con que fueron contruidos los mismos antes de la crisis es causa no menor de su actual descomposición. Por ello nos parece relevante centrar también la mirada sobre algunas fragilidades previas, no para fundamentar la deriva que hemos aludido en el anterior epígrafe, sino para identificar cuáles son las debilidades que ya estaban antes, a razón de poder aportar cierto debate crítico sobre cuál habrá de ser la *calle* que Servicios Sociales ha de



elegir para hacer su *carrera* en un hipotético proceso de transición de un escenario de crisis a otro de cierta normalización política e institucional de *lo social*.

Si repasamos la literatura de las últimas décadas podemos apreciar como, de cuando en cuando, en el *escenario precrisis* de crecimiento y despliegue progresivo de Servicios Sociales, se alzaban algunas voces analíticas revisando el rumbo en curso. En los primeros tiempos estas voces eran oídas (también leídas), existía una *base crítica* con cierta densidad dentro del sistema. El trabajo de Manuel Aguilar, Concha Corera, Mario Gaviria y Miguel Laparra (1990)⁽⁴⁾ en el que se describía, con una pizca de perplejidad lúcida, la deriva homogeneizadora y burocratizadora y la débil cultura política del bienestar, fue una herramienta de debate en no pocos centros de Servicios Sociales, en grupos de trabajo de colegios profesionales, tuvo su impacto y ayudó a pensar... Esto era así también porque existía un capital reflexivo. Años después han ido apareciendo otros trabajos críticos, como los de Josefa Fombuena (2000) sobre la absorción del trabajo social (como método) por los Servicios Sociales (como estructura institucional), o Joaquín García Roca (2006) sobre las renuncias del sistema a construir una cultura de dialógica de acción relacional, o el reciente trabajo de Fernando Fantova (2014), donde pone de manifiesto la falta de una definición clara y consensuada sobre la finalidad y el objeto de los servicios sociales, esto por poner algunos ejemplos. Pero, salvo excepciones⁽⁵⁾, la masa reflexiva se ha debilitando y también se ha encerrado en la *academia* (en las Escuelas de Trabajo Social que hoy son Facultades) y en los *staff* de conserjerías y ayuntamientos. El capital analítico y reflexivo ha orientado los tiempos y energías a planificar el paulatino incremento de programas, recursos y servicios, dejando en un segundo plano la mirada sobre los efectos de conjunto. Esta parálisis parece recuperar un cierto pulso reflexivo en el momento actual con la aparición de espacios en diferentes lugares que parecen revigorizar el debate. En la relectura de una buena parte de estas miradas críticas al desarrollo de Servicios Sociales identificamos tres grandes focos de interés en los análisis de Servicios Sociales: 1) su asentamiento institucional sobre una apuesta política frágil; 2) las disfunciones entre las formas organizativas y gestión del conocimiento y 3) las lógicas de relación de ayuda.

3.1. Una apuesta política frágil

Los Servicios Sociales no nacen en nuestro país en el mejor tiempo, llegan cuando el sustrato ideológico sobre el que se asientan está ya en crisis en el

(4) Aguilar, M. Corera, C. Gaviria, M. y Laparra, M. (1990) «Una docena de mitos, síndromes, límites y mistificaciones a cerca de los Servicios Sociales y al Trabajo Social». En *Documentación Social*, 79: 217-244.

(5) Como los foros promovidos por los colegios profesionales de Trabajo Social, Educación Social o Psicología, o aportes como el de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Centros de Servicios Sociales.



contexto europeo. En este sentido se da la paradoja de que el crecimiento de los mismos ha sido real, pero de segundo orden en relación a otras esfera de política pública local (urbanismo, por poner un ejemplo). Servicios Sociales era importante por dos cosas: porque trataba con problemas incómodos y porque se podían pagar (cuando las arcas del municipio y la comunidad iban bien). Pero la convicción política en torno a estos no ha llegado a ser tan incondicional como sería deseable. En realidad el precepto ideológico bajo el que hemos vivido se asentaba en la máxima de que cuando hay crecimiento todo va bien porque éste por sí solo genera sus propios cauces de reparto y cohesión social. Entre estos cauces ha estado la relativa orientación social de una parte del *vigor fiscal* de la etapa de bonanza.

Servicios Sociales ha sido más opción que prioridad, una de esas cosas que *están bien si podemos pagárnoslas*. Formalmente eran una vía que, con otras, podía contribuir a ese reequilibrio cohesionador prometido en tiempos de bonanza. Sin embargo, hoy sabemos que esa potencialidad inclusiva ha sido limitada, que la etapa de bonanza de las dos décadas anteriores ha tenido un precario impacto sobre la reducción de las desigualdades relativas (Ayala, 2014) y que los actores implicados han logrado apenas amortiguar la dinámica de exclusión. Y no lo sabemos de ahora, ya el VI Informe FOESSA (2008), en un contexto de crecimiento, alertaba sobre la fragilidad del modelo de cohesión social de nuestra sociedad y, dentro del mismo, de la fragilidad de las estructuras para el bienestar social (entre las que está Servicios Sociales).

Esta fragilidad política ha sido señalada por autores como Rodríguez Cabrero (2004), Fantova (2013) o Casado (2014) concretada en aspectos como: 1) sucesivos intentos de universalización de sus contenidos que quedan incompletos; 2) una estructuración de responsabilidades entre administraciones (local, autonómica, central) fluctuante e inestable; 3) un posicionamiento secundario de Servicios Sociales Comunitarios en los espacios en los que se dirimía el proyecto de ciudad y de sociedad (planes de urbanismo, planes de desarrollo económico local...); 4) incluso en la ausencia de un movimiento social (o en la falta de ligazones consistentes con los ya existentes). Este conjunto de factores ha contribuido a que la apuesta no haya sido tan sólida como sería deseable. Tal inconsistencia es la causa de que, tras un indudable despliegue en tiempo de bonanza, se haya producido un desmantelamiento *express* de buena parte de los programas y dispositivos que daban contenido al *Sistema*, así como de la vertiginosa reorientación asistencial en el nivel básico o comunitario.



3.2. Disfunción entre formas organizativas y dinámicas de gestión del conocimiento

La organización administrativa de los Servicios Sociales ha venido condicionada por dos dinámicas simultáneas. La primera, más frecuente en los grandes municipios (y también en los niveles autonómicos y provinciales), es a nuestro juicio, excesiva estructuración como un servicio más de la administración local, imbuido, por tanto, en los códigos y lógicas propios de la misma. Mientras que en otros sistemas como el sanitario o el educativo, sus *cuadros* son (ante todo) profesionales del sistema, aquí ha primado con frecuencia la cultura administrativa (a veces *administrativista*) sobre la concepción como profesional del bienestar. Esto tiene sus consecuencias sobre las *formas de hacer*.

En no pocas ocasiones Servicios Sociales ha ejercido de lugar de tránsito para funcionarios que, siguiendo los criterios de movilidad interna de las administraciones, promocionan hacia otras unidades. Con ello se ha dificultado la consolidación de plantillas propias y a menudo la *fuga* de profesionales que, por su capacidad de gestión o su buen hacer han terminado prestando servicio en otros *negociados*.

La propia definición de lo que es o no un buen profesional en Servicios Sociales ha venido condicionada por este exceso de cultura de lo administrativo en un espacio que, siendo administración (esto no está en duda), tiene también que ser otra cosa: un espacio que haga posible procesos de intervención social. Una profesional de un Centro de Servicios Sociales de la ciudad de Sevilla lo explica así: «¿qué es un buen profesional en Servicios Sociales? El que resuelve pronto un expediente. El alcalde, el concejal y tu jefe lo que te piden es que resuelvas pronto las demandas, no que hagas trabajo social, aquí un buen profesional es el que antes da la baja a un expediente».

La definición del espacio físico de trabajo (el Centro de Servicios Sociales), la ordenación sobre todo en despachos o unidades para el trabajo individualizado, con escasos espacios para el trabajo grupal o comunitario (cuando no nulos), el diseño de las jornadas laborales (concentradas en la mañana)... han ido de manera progresiva amoldándose a la lógica predominantemente administrativa ya descrita.

El segundo factor que contribuye a la comentada disfunción se relaciona con la irrupción de determinadas formas de *management* en la esfera de los Servicios Sociales (Ruiz, *et al* 2009). Esta no es una tendencia exclusiva de nuestro actor, la implementación de formas de gestión tomadas del entorno empresarial se ha generalizado en el conjunto de la administración pública en las dos últimas décadas. Nadie discute aquí tampoco la utilidad que pueden



tener buena parte de las mismas, lo que sí se pone en cuestión es el modo, la estrategia de adaptación al *entorno de Servicios Sociales*. No pocos profesionales perciben que, con frecuencia, en lugar de adaptarse las herramientas al contexto operativo se ha hecho justo lo contrario. Esto tiene que ver con uno de los que, a nuestro juicio, son elementos centrales en el desarrollo de Servicios Sociales, la cultura de gestión del conocimiento.

Puede apreciarse, por ejemplo, en aspectos como la creciente tendencia a una protocolización marcadamente formalizadora de la intervención social. Es perceptible sobre todo para la atención a problemáticas complejas que afectan a diferentes agencias de bienestar como puede ser, por visibilizar la idea, la intervención en casos de absentismo escolar. El *protocolo*, buena herramienta de entrada, ha delimitado la responsabilidad de cada agencia (educativa, social, cívica...) y, dentro de ello, las funciones de cada profesional. Hecha la labor de ingeniería queda ahí como una especie de *pócima mágica* en la que el trabajo de cada parte conformará el *milagro* sobre el todo. Sin embargo, la realidad se torna compleja con frecuencia y los problemas desbordan a menudo los diseños de atención fijados a priori. Cuando la aplicación no aparece acompañada de procesos de contraste cotidiano compartido, de evaluaciones de abajo-arriba, de relación cotidiana entre profesionales... el efecto integrador se torna irrelevante. Sabemos que la exclusión, *material sensible* para Servicios Sociales, es un objeto de actuación en el que el todo es superior a la suma de las partes. Pero cuesta definir métodos que aborden al mismo tiempo las partes y el todo, formas de intervenir en las que la *ingeniería* (necesaria) no relegue a segundo plano a la *artesanía* (imprescindible).

Los sistemas de información (SIUSS y derivados) son otra pieza clave en esta gestión del conocimiento. Sin embargo, dejando de lado los condicionantes técnicos y legales, la dispersión y diversificación de los procesos de gestión de la información han limitado considerablemente la utilidad de los mismos para una adecuada evaluación permanente y planificación de la intervención. Más allá de esto, con frecuencia, se ha producido una diferenciación en las organizaciones, los profesionales de base han sido, sobre todo, suministradores de datos con los que los *staff* de gestión han valorado y planificado. Sin embargo, se han debilitado los espacios de trabajo pensados para generar dialógica organizacional, los espacios de reflexión y encuentro en los que se hacía difuso el límite entre evaluación-formación-innovación han sido progresivamente sustituidos por espacios diferenciados. En definitiva, se han impuesto culturas de evaluación lineales a realidades complejas.



3.3. Las lógicas de relación de ayuda

Si los Servicios Sociales son un espacio para la intervención social, la relación de ayuda es el *lugar* en el que se produce el vínculo entre interventores e intervenidos. Es aquí donde se concentran conceptualmente la mayor parte de sus potencialidades capitalizadoras. En sus *ideas fundadoras* Servicios Sociales se proponía un proyecto de relación de ayuda concreto, consistente en la superación de *esquemas de ayuda autoritaria o paternalista, para generar modos facilitadores en los que la empatía y la participación del sujeto ejerzan de catalizadores hacia el mundo de las potencialidades* (Jaraíz, 2011: 277). Como bien plantea Damián Salcedo (1998), Servicios Sociales ha de moverse en un *juego* no siempre fácil, la consecución del bienestar (objetivo del sistema) y la promoción de las capacidades de los sujetos (condición de la intervención). Ante este dilema se hacen posibles tres posiciones: 1) la búsqueda de un equilibrio entre ambas; 2) la opción por *modelos de atención centrados en el servicio*; 3) o la adopción de *modelo de acción centrados en el sujeto*.

La realidad de Servicios Sociales permite apreciar un *decantamiento* general por modelos de *atención centrados en el servicio*. Esta visión aparece con fuerza en los discursos y percepciones de los profesionales de Servicios Sociales (Jaraíz, 2012; González Portillo, 2014). La primacía de respuestas orientadas al acceso a bienes sociales (necesario, indispensables), sobre modos de actuación que incidan en el empoderamiento, en procesos de capitalización que contribuya a que *los sujetos puedan sujetarse*, era un debate vivo antes de la crisis que se hace más necesario aún en el momento actual. De hecho, buena parte de las últimas leyes abordan el asunto de la intervención profesional redefiniendo sus contenidos en torno a criterios de acompañamiento y participación de los sujetos. Uno de los aspectos centrales en los debates que han dado lugar a estas leyes ha estado en la apuesta por figuras como el trabajador social de referencia.

Tal vez la mayor carencia de los modos de relación de ayuda esté en que las conexiones interventores-intervenidos se han soportado de modo casi exclusivo en lógicas individualizadoras centradas en ese acceso a bienes, desarrollándose así un modo de entender la intervención social anclado en el binomio necesidad-recurso. Esta dimensión, esencial en la intervención, permite el acceso a los bienes (cuando los hay, claro), sin embargo, no garantiza la participación real del sujeto, se renuncia así a la interacción social (entre interventores e intervenidos) encaminada a conseguir que la propia persona ponga en juego todos los recursos (materiales y no materiales, propios y ajenos) para lograr o mantener su inclusión social. Es cierto que en ocasiones se ha avanzado hacia modos de participación formal, pero como tendencia a



Servicios Sociales no se le ha otorgado poder (en forma de ratios de profesionales, condiciones materiales, procedimientos de trabajo más relacionales...) para trabajar sobre dinámicas de participación. Tales dinámicas requerían de otros enfoques de intervención más grupales y comunitarios, de procesos de acompañamiento asociativo, de generación de redes de apoyo. Estas cuestiones no han estado en el *core* de la cuestión.

La superación de la *lógica benéfica* requería de bienes sociales y además de método, de modos de hacer y en este sentido Servicios Sociales ha renunciado institucionalmente a la adopción de un método, como señala Josefa Fombuena, según el sistema se va consolidando, se produce un desencuentro entre el espacio institucional (Servicios Sociales) y el método de intervención (trabajo social, entendido aquí en sentido amplio). De este modo la vieja lógica preconstitucional queda remozada, pero no definitivamente superada por el poco peso que sobre mesa de trabajar y pensar tienen los relatos de los sujetos (Navarro, 2004).

4 MARCO QUE CONDICIONA EL FUTURO

Los elementos del momento actual y los heredados nos dejan ante cuatro *condicionantes* que muy probablemente conformarán el marco sustente el *lienzo* futuro de los Servicios Sociales. Dos de estos *condicionantes* son de tipo político-estructural, afectan estratégicamente a Servicios Sociales, pero forman parte de un debate más amplio:

- El primero está en cómo ha de detenerse en nuestra sociedad el proceso de descomposición social. Existen actualmente algunos frentes de debate abiertos en el terreno de las políticas sociales, como el que tiene lugar en torno a la protección económica para la atención a las necesidades básicas y la conveniencia de una política estatal de renta básica.
- El segundo condicionante está en cómo reactivar procesos de desarrollo social en los que quepan espacios para una inclusión normalizadora de *los perdedores*. La incapacidad de Servicios Sociales para fortalecer dinámicas en esta lógica no está tanto en el desborde de la demanda asistencial, como en la desaparición de los escenarios que permitían construir con los sujetos una trama inclusiva. La falta de alternativas razonables para la activación vía ocupación, la debilidad del mercado de trabajo y la intensificación de una tendencia fragmentada del mismo en la que buena parte del empleo generado no permite salir de la pobreza a los sujetos, la inexistencia alternativas que permitan la inserción de



personas y grupos sociales con capacidades y cualificaciones muy sesgadas... Es sobre estos aspectos sobre los que han de concentrarse las mejores energías de la innovación social.

Los condicionantes anteriores superan el estricto ámbito de Servicios Sociales, sin embargo el capital reflexivo que se ha gestado en torno a los mismos, en sus profesionales, asociaciones, en los colegios profesionales implicados, tiene mucho que decir. Los interrogantes que plantea el momento actual son, sin duda, un reto para el trabajo social, para la educación social, para la psicología social y, sobre todo, para el desarrollo de espacios de acción reticular.

Los *condicionantes* tercero y cuarto son de carácter interno, afectan por tanto de lleno a la re-construcción futura de Servicios Sociales, dicho de otro modo, a su hacer, su tener, su estar y, en definitiva, a su ser.

- El tercero tiene que ver con el modo en que se recomponga lo que hasta ahora hemos llamado Sistema de Servicios Sociales. Sabemos que tal Sistema ha sido un proyecto incompleto, con múltiples *goteras*, ausente de una matriz que le otorgue coherencia en los aspectos esenciales (carente por ejemplo de una ley estatal que aporte sentido al conjunto), con desarrollos legislativos desiguales (con diferencias crecientes según cada comunidad autónoma), con avances en algunos campos como la atención a la dependencia, pero con estancamientos relevantes en ámbitos como la inclusión normalizadora (Jaraíz, 2012). Sabemos también que, mirando la cosa en perspectiva, Servicios Sociales ha contribuido a los avances hacia un modelo garantía de bienes sociales en forma de derecho, para el desarrollo de espacio de autonomía social y en definitiva para amortiguar la pobreza y desigualdad que no recomponen, ni las crisis, ni las etapas de crecimiento sin redistribución (Rodríguez Cabrero, 2004).
- En esta recomposición entran en juego al menos tres factores: la capacidad que en el futuro puedan tener las políticas fiscales para promover dinámicas de redistribución que posibiliten desarrollo social y bienestar; la voluntad de articulación entre los diferentes niveles de la administración pública y, finalmente, la relevancia que se dé a las alianzas entre Servicios Sociales públicos y sociedad civil (tercer sector, economías sociales y colaborativas, mundo asociativo, comunidad).
- Servicios Sociales habrá de saberse articular desde propuesta que contemple estos factores: un proyecto pensado en claves de desarrollo social, articulado sobre bases institucionales más sólidas que las actuales y apoyado en procesos de gobernanza multiactoriales.



- El cuarto de estos *condicionantes* se refiere al objeto que legitima y el método que sostiene su intervención, atiende por tanto a sus praxis. Los Servicios Sociales se han preocupado, preferentemente, por el despliegue de unas relaciones basadas en bienes sociales concretos y normalmente tangibles, en las que su estructura operativa (sus profesionales) ordenaban procesos, bien contruidos técnicamente para, sobre todo, otorgar recursos según necesidades. La concentración de las energías intervenitoras en torno a este binomio *necesidad-recurso* ha sido objeto de análisis y de atención por parte de quienes han investigado sobre Servicios Sociales desde sus inicios en el arranque del proceso democrático hasta nuestros días (Aguilar *et al*, 1999; Fombuena, 2000; Jaraíz, 2010; González Portillo, 2014; Fantova, 2014). Con frecuencia se alegaba a la necesidad de superar el mismo, sin embargo, los dinamismos cotidianos, el desborde que frecuentemente trae consigo la realidad, las presiones sobre la urgencia, la propia construcción de la praxis profesional, lo han dificultado. Pensamos aquí que este modelo interventor ha tocado fondo, si antes era ya precario, el escenario actual agudiza su irrelevancia.

5 APUNTES PARA UN REENFOQUE EN TORNO A UN OBJETO TRANSVERSAL: CAPITALIZACIÓN SOCIAL Y RELACIONALIDADES

Pensamos aquí que la renovación de Servicios Sociales ha de ser mirada desde los condicionantes señalados, abordando los mismos de abajo arriba. Desde este esquema apuntamos a las cuestiones que afectan al *objeto* y al *método* como primer factor resignificador. Sobre ellas nos detenemos en la última parte del trabajo. Es cierto que la concreción de una nueva posición vendrá condicionada por el devenir futuro de las políticas públicas, los cambios en el marco de derechos, las herramientas que den forma a los sistemas de protección o las configuraciones legislativas. Pero, aun en un poco probable escenario en el que los *vientos soplen a favor*, las carencias de Servicios Sociales persistirán si no se otorga centralidad a este asunto. Luis Barriga (2012) apunta la necesidad de producir un tránsito en la idea que sustenta al *proyecto fundador*, dejar de pensar los Servicios Sociales como una *orquesta sinfónica*, para concebirlos como una *orquesta de jazz*. Esta metáfora inspira a nuestro juicio el conjunto de ideas que desarrollamos en este apartado.

Hablamos primero del *objeto*, en Servicios Sociales éste se construye sobre su relación con los sujetos, todo cambio en la situación de los segundos obliga a la repensar el primero. Esta revisión se torna en asunto clave, como nos dice Fernando Fantova —*sin objeto no hay sector y sin sector no hay sistema*—.



Tradicionalmente la definición del *objeto* en Servicios Sociales se ha conformado alrededor de tres ideas finalistas (Laparra y Aguilar, 2006; Aguilar, 2009):

- La *idea de autonomía*, que da respuesta principalmente a la responsabilidad de trazar servicios y procesos de intervención que sirvan básicamente para dos cosas: 1) Para proveer la mejora de las condiciones de personas y familias con déficit de autonomía o con situaciones de dependencia funcional y social. 2) Para prevenir y/o retrasar estas situaciones de dependencia.
- La *idea de inclusión*, preocupada por la activación integradora de personas y colectivos en condiciones de vulnerabilidad o exclusión respecto al conjunto de bienes sociales elementales (empleo, salud, vivienda, educación, ejercicio de la ciudadanía, seguridad económica).
- La *idea de protección*, orientada a situaciones de convivencia que precisan, no ya de un mero acompañamiento y apoyo social, sino de una tutela institucional efectiva que permita la garantía de unos derechos y condiciones de vida elementales.

El patrón de acción de Servicios Sociales ha consistido en identificar estos objetos para, a continuación, establecer los procedimientos y lógicas diferenciadas para atender adecuadamente a cada uno de ellos. Esta praxis razonable en el nivel especializado del sistema, ha sido también la pauta del nivel comunitario, se ha tendido a ir diferenciado los contenidos en forma de servicios/prestación que han funcionado a menudo con lógicas más paralelas que complejas. La percepción aquí es que se ha dado poca relevancia a un asunto previo, ¿qué conecta a cada uno de estos objetos?

En su quehacer cotidiano Servicios Sociales se ha construido principalmente desde lo institucional, sus gentes han pensado, desde *dentro* hacia *fuera*, qué ofrecer a la sociedad partiendo del estudio sobre necesidades detectadas. Ha costado más la incorporación de dinámica *fuera-dentro*. Este otro enfoque precisaba de un mayor contraste entre el análisis de necesidades y el relato de los sujetos, las percepciones e intersubjetividades.

El cuestionamiento no atiende, por tanto, a si estos deben ser o no objetos, es claro que deben seguir siéndolo. Sino en *cómo* se trasciende desde tales objetos a los objetivos, recursos y formas de acción, en definitiva, a los métodos de intervención social. Ajustar las lógicas del *cómo* precisa de contraste entre los dos procesos descritos (dentro-fuera y viceversa).

Hoy sabemos (VII Informe FOESSA, 2014) que, con los procesos de desprotección, dependencia y exclusión, coexisten una serie de pérdidas (comunes en



todos ellos), hablamos de: redes, vínculos personales y colectivos, confianzas, seguridades, convicciones en torno al presente y al futuro. Todas estas cuestiones se construyen, transforman o destruyen en torno a eso que hemos llamado *la comunidad*, pero entendida de un modo específico. Hablamos aquí de una mirada, a la misma, desde Servicios Sociales, no sólo como receptora de *inputs* específicos en forma de programas y recursos (a esto se han dedicado sobre todo *los comunitarios*), sino como: espacio de vida de los sujetos, lugar desde el que promover dinámicas saludables de vecindad, resorte para el impulso de iniciativas acogedoras, sujeto colectivo con capacidad de generar condiciones de proximidad activa respecto a los dinamismos cívicos y relaciones que faciliten la autonomía de conjunto, como generador de oportunidades para el desarrollo social.

Un reposicionamiento así sitúa a Servicios Sociales ante el reto de convertirse en una agencia que toma parte en las cotidianidades, donde transcurren los procesos de *capitalización social* de la comunidad, orientando su actuación al impulso de espacios de relación, empoderamiento y participación de los sujetos. Pensamos que es en el terreno de los capitales sociales diversos donde se encuentra ese objeto transversal que ejerce de conector respecto al resto.

Cuadro 1. Objeto de Servicios Sociales

AUTONOMÍA	INCLUSIÓN	PROTECCIÓN
CAPITALIZACIÓN SOCIAL		

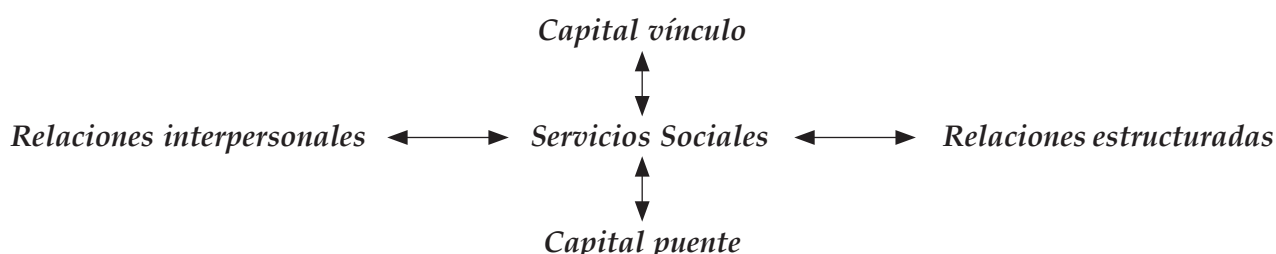
Fuente: Elaboración propia.

Somos conscientes de que el recurso a la idea de *capital social* encierra sus dificultades. Son muchas y muy diferentes las concepciones en torno al mismo (Hawkins y Meurer, 2012). Unas aproximaciones han entendido la capitalización social como mejora de las capacidades de los sujetos (Coleman, 1998), otras se han mirado hacia las redes y espacios formalizados (Putnam, 2000), o los vínculos informales (Linn, 2001). Son apreciables incluso enfoques diferentes, así Bourdieu presta atención al potencial simultáneamente construccionistas y estructurante del capital social, mientras que Szreter y Woolcock (2004) lo conciben desde su dinamismo generador de vínculos que pueden ser cerrados (entre grupos de iguales) o abiertos.

El valor que tiene Servicios Sociales como espacio institucional local es precisamente la capacidad, por su arraigo en el territorio, de convertirse en un agente dotado para la conexión de distintas fuentes, lógicas y espacios



generadores de capital. Este potencial de conexión puede convertirse en un recurso útil para activar prácticas en clave de desarrollo social. La posición de Servicios Sociales en relación al capital social podría expresarse del siguiente modo:



Fuente: Elaboración propia.

Este enfoque obligaría, por poner un ejemplo, a planificar la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (objeto autonomía), además de como una prestación técnica específica de Servicios Sociales que se concreta en el apoyo domiciliario profesional a un usuario. Como un recurso no convencional con potencialidades para: reforzar relaciones entre sujetos que comparten problemas (re-vinculaciones entre sujetos que comparten realidades comunes), como un espacio para la colaboración y el encuentro intergeneracional (generación de procesos puente que conectan diferentes grupos), como un elemento de trabajo relacional interpersonal desde lo informal (familias, vecinos...) y como espacio de colaboración de diferentes agencias públicas y del tercer sector implicadas en el trabajo con personas mayores y/o discapacitadas del entorno.

Este reenfoque obliga a una reorientación de la agenda interventora, priorizando cuestiones que con frecuencia no han sido centrales. Hablamos de aspectos como: la salud de conjunto de las relaciones familiares y vecinales, la mejora de las condiciones de participación, el dinamismo asociativo, el uso y gestión del espacio público, la conexión entre sujetos individuales con problemáticas o intereses colectivos, la relación con espacios de ayuda autónoma, el impulso de la innovación social en sentido amplio...

Todas estas prioridades determinan la necesidad de dotar a Servicios Sociales de un nuevo rol relacional que pensamos se ordena sobre cuatro dimensiones básicas:

Relacionalidades en la esfera política

Nos referimos al papel de la política de Servicios Sociales en el escenario de las políticas públicas y, de forma más concreta, de las políticas sociales. Con frecuencia Servicios Sociales ha sido situado como una especie de *política*



auxiliar respecto a otras (sanidad, empleo, educación...). En esta posición persiste en el territorio respecto a otras políticas locales (urbanismo, desarrollo local, etc.). En ello han influido diversos factores, como la primacía de lógicas de especialización creciente en el diseño de políticas públicas (Subirats, 2007), o la diferenciación en esferas administrativas (la sanidad local o la educación local competencia de niveles autonómicos, los Servicios Sociales locales competencia de niveles municipales).

Sin embargo, este patrón de diseño político viene siendo cuestionado en las dos últimas décadas. No se pone el debate aquí sobre el valor de la especialización, reiteramos que es obvia la necesidad de la misma, sino sobre la primacía de diseños altamente diferenciados y con espacios de conexión frágiles que se concretan con frecuencia en meras coordinaciones formales. La crítica se centra aquí en la ineficiencia de estos patrones para el abordaje de fenómenos complejos, multicausales y multiproblemáticos, en los que confluyen en torno a comunidades, familias y sujetos, problemáticas de diversa índole (social, educativa, ocupacional, sanitaria...).

El tiempo futuro de las políticas sociales requerirá de diseños que integren lo sectorial, lo intersectorial y lo transversal. En este enfoque Servicios Sociales tiene cierto camino hecho, acumula algunas experiencias, vivencias, conocimiento al fin y al cabo, con potencial para aportar enseñanza y praxis sobre el difícil arte del domino de lo integrado. Este espacio, el de las políticas integradas supone a nuestro juicio un *nicho relacional* cargado de potencialidades.

Relacionalidad entre actores

La relación entre los dispositivos públicos prestadores de Servicios Sociales, especialmente en este caso el Centro de SS.SS. y el tejido de actores no públicos contiene elementos claramente viciados. Formalmente la participación ciudadana y la colaboración con el tercer sector y con el mundo del voluntariado eran un contenido específico, incluso un precepto recogido en las diferentes legislaciones sobre Servicios Sociales.

Sin embargo, la praxis relacional ha sido bastante limitada, en unos casos unos y otros (los públicos y los de tercer sector) han mantenido una cierta coordinación formal. En otros casos se han establecido algunos mecanismos de relación basados en la colaboración táctica por la que, los públicos necesitan la ayuda auxiliar de las ONGs para determinados trabajos y apoyan a las mismas mediante diferentes vías, preferentemente mediante subvenciones. En no pocos casos una y otra esfera ha vivido casi de espaldas, generando intervenciones duplicadas, poco conectadas, incluso con modelos de acción confrontados que han llegado a generar efectos perversos...



En esta frágil dinámica ha incidido también la visión de *unos frente a otros*. Para los públicos, la gente de las ONGs son voluntaristas y discrecionales. Para el tejido asociativo de lo social los públicos son burócratas y lentos.

En nuestra experiencia de acompañamiento a entidades de Servicios Sociales públicos y de agencias del tercer sector casi siempre emerge un discurso paradójico. Unos y otros se erigen, con diferentes lenguajes, en defensores de la responsabilidad pública y del bien común. Para unos, los otros erosionan lo público porque la administración otorga recursos a entidades externas, mermando con ello el ya débil Estado del Bienestar. Para otros, lo público queda cuestionado por un burocratismo que no resuelve problemas. A pesar de que con frecuencia ambas esferas defienden un proyecto político e interventor con un gran terreno de encuentro⁽⁶⁾, apenas se han construido espacios de reflexión y relación compartida para sustentar colectivamente lo común. En similar lógica se han desplegado las formas de intervención. Apenas existen espacios para poner en común la innovación en intervención que unas y otras esferas producen.

Los planes y programas verticales tienen una muy limitada capacidad de incidencia eficiente sobre los problemas del tiempo presente. Por ello la racionalidad entre actores requiere de un re-conocimiento horizontal entre tejido de entidades y servicios públicos concretado en espacios comunes para: el análisis, la planificación y la evaluación de la intervención. También de lugares compartidos para la formación, la transferencia de prácticas y la innovación. El reto se concretar en lograr dinámicas de co-gestión en las que, sin perder el rol esencial de cada actor y sin desajustar el principio de responsabilidad pública, se puedan articular procesos de intervención compartidos.

Relacionalidades desde el territorio

El territorio, la comunidad local, es el tercer espacio relacional al que atendemos. Este espacio tiene, como no puede ser de otra manera, una intensa conexión con los dos anteriores, ya que si algo ha definido a Servicios Sociales ha sido su capacidad operativa en lo local, es en esta dimensión local dónde más fácilmente se hacen efectivas las capacidades de liderazgo político y las alianzas con otros actores.

En los años 70 (Jaraíz, 2012 bis) las primeras experiencias de Servicios Sociales comunitarios se consolidan sobre una capacidad básica, la de articular

(6) Si analizamos, por ejemplo, los últimos informes de organizaciones del tercer sector (Informe sobre Pobreza Infantil de UNICEF, VII Informe FOESSA), podemos constatar como una de las recomendaciones centrales de los mismos está en el incremento de inversiones y de servicios públicos de bienestar.



y promover iniciativas de desarrollo social local. Eran procesos relacionales en los que los primeros centros de Servicios Sociales adquieren la capacidad de liderar espacios de diálogo y mediación en el territorio. Estos procesos, soportados en lógicas participativas, dan lugar a una variada ingeniería de desarrollo local (planes de desarrollo comunitario, planes de desarrollo local...). En algunos de estos espacios Servicios Sociales ha mantenido en el tiempo esa capacidad de liderazgo, si bien es cierto que lo más frecuente ha sido que nuestro actor haya ido perdiendo peso, una veces porque estas dinámicas se desactivaron políticamente, otras porque aparecen nuevos actores públicos (como las agencias de desarrollo local) que reconvierten a criterios económicos reduciendo la intervención sobre el binomio desarrollo (social)/empleo, en muchos casos el alejamiento viene porque Servicios Sociales se retrae a su parcela y se dedica al despliegue de sus programas básicos descuidando el quehacer sobre lo territorial o incluso *encerrando* el trabajo con la comunidad en un programa especializado, el de cooperación social, lo cual parece una contradicción en origen, y reduciendo tal cooperación a la colaboración del Centro de Servicios Sociales con un puñado de ONGs con las que comparten interés táctico.

La regeneración de Servicios Sociales precisa de la recuperación del territorio y con ello del trabajo comunitario en sentido amplio como uno de los sustentos esenciales de su intervención. En esta recuperación del territorio se hace importante, no sólo la conexión entre las diversas agencias de política social pública con presencia local y con las diversas organizaciones del tercer sector con capacidad de intervención, también la implicación del entorno asociativo vecinal formal y no formal, la generación de espacios de comunicación con los vecinos...

Relacionalidad con los sujetos individuales y colectivos

La relacionalidad para con los sujetos directos de la intervención de Servicios Sociales se ha concentrado, como ya se ha dicho, en formas predominantemente individuales, basadas en la oferta los programas y servicios, enfocadas principalmente al acceso a bienes sociales concretos. En estas dinámicas los sujetos son, básicamente, receptores de los comentados bienes.

La revisión de las relaciones con los sujetos es sin duda el principal reto para Servicios Sociales. Por una parte es necesario avanzar en la reflexión crítica de cómo se está llevando a cabo esa intervención individual, qué modelo de relación de intervención, de relación de ayuda se establece entre intervenor e intervenido y hasta qué punto más que sujetos, los usuarios de servicios sociales no han sido tratados como objetos de la intervención (sin opinión, valoración y por supuesto, sin capacidad de decisión).



Y, por otra parte, entendemos necesario un refuerzo de enfoques de intervención colectiva, sin perjuicio del trabajo individual. El abordaje de modos de intervención grupales ha quedado como un reducto, aunque sabemos que encierra potencialidades especialmente útiles en un momento como el actual en el que muchos de los nuevos perfiles de usuarios/as de Servicios Sociales son personas con potencialidades y con relatos vitales esencialmente contruidos desde el territorio de la normalización.

En este contexto toma especial importancia la adopción de modelos de intervención orientados a activar resiliencias individuales y colectivas, energías que posibiliten dinámicas de autonomía social y de empoderamiento. En estas formas prima con frecuencia la acción recíproca mediante la que los sujetos aportan y reciben en una especie de dinámica de autoayuda, sobre formas de actuación pensadas con lógicas de don, en las que el sujeto es un mero receptor de bienes en forma de recurso. Iniciativas como los bancos de tiempo, las monedas sociales, las redes de intercambio local... son ejemplo de estos modos de hacer. Entendemos aquí que se hace necesario un acercamiento de Servicios Sociales como actor con capacidad de promoción, acompañamiento y apoyo de este tipo de prácticas. El terreno de lo recíproco emerge como el gran espacio de innovación en la intervención social.

6 BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, M. (2014): «Apuntes para un replanteamiento de los Servicios Sociales en España» en Lorenzo, F. (Coord.): *VII Informe FOESSA Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*, Madrid: Fundación FOESSA.
- (2009): «Servicios Sociales. Las tribulaciones de un sector emergente» en MORENO, L. (ed.). *Reformas de las políticas de Bienestar en España*, Madrid: Siglo XXI, pp. 171-205.
- AGUILAR, M.; GAVIRIA, M.; LAPARRA, M. (1993): «Una docena de síndromes, límites y mistificaciones acerca de los Servicios Sociales y el Trabajo Social» en *Documentación Social*, nº 109, pp. 217-244.
- ALIENA, R. (2005): *Descenso a periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Valencia: Nau Llibres.
- AYALA, L. (2014): «Desigualdad y pobreza en España en el largo plazo. La continuidad de un modelo» en Lorenzo, F. (Coord.): *VII Informe FOESSA Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*, Madrid: Fundación FOESSA.



- BARRIGA, L.A. (2012): «Integración de los Servicios Administrativos para unos Servicios Sociales de calidad. De la orquesta sinfónica a la orquesta de jazz» en *Actas del II Congreso Nacional de Planificación en Servicios Sociales*, pp. 85-98, Gobierno de La Rioja.
- CASADO, D. (2014): «Los Servicios Sociales Públicos» en Lorenzo, F. (Coord.): *VII Informe FOESSA Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*, Madrid: Fundación FOESSA.
- COLEMAN, J. (1988): «*Social capital in the creation human capital*». *American Journal of Sociology*.
- FANTOVA, F. (2014): *Diseño de políticas sociales. Fundamentos, estructura y propuestas*, Madrid: CCS.
- (2013): «Construyendo una agenda en políticas sociales». En *Documentación social*, nº 171, pp. 37-59.
- FOMBUENA, J. (2000): «Pureza y mestizaje en Trabajo Social» en *Revista de Treball Social*, nº 158, pp. 8-33.
- GARCÍA, G. et al (2013): *El valor de la proximidad. Servicios Sociales y Ayuntamientos*. Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales.
- GARCIA, J. (2012): *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*, Madrid: Fundación FOESSA.
- (2006): «Memorias silenciadas en la construcción de Servicios Sociales» en *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 19, pp. 197-212.
- GONZÁLEZ, A. (2014): *Sujetos en la intervención social*, Madrid: Cáritas Española.
- (2014b): «El voluntariado como sujeto en la intervención social» en GONZÁLEZ, A. y JARAÍZ, G. (ed.): *Encrucijadas en la acción voluntaria. Incertidumbres y retos*, Sevilla: UNIA.
- HAWKINS, R. L. y MAURER, K. (2012): «Unravelling Social Capital: Disentangling» en *British Journal of Social Work*, nº 52, pp. 353-370.
- JARAÍZ, G. (2012): *Intervención, barrio y Servicios Sociales Comunitarios*. Madrid: Fundación FOESSA.
- (2012): «La dimensión comunitaria en Servicios Sociales» en *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 25, pp. 113-124.
- LAPARRA, M.; AGUILAR, M. (1997): «Intervención social y exclusión» en *Políticas Sociales Contra la Exclusión*, Madrid: Cáritas Española.



- LIN, N. (2001): *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge: Cambridge University Press.
- LLOBET, M. (2004): «El trabajo social y comunitario como una oportunidad y una estrategia para poder re-pensar, trans-formar, co-construir la organización de la atención primaria en Servicios Sociales» en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 66, pp. 63-76.
- NAVARRO, S. (2004): *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con) textos para una acción social ecológica*, Madrid: CCS.
- PUTNAM, R. (2000): *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon & Schuster.
- RODRÍGUEZ, G. (2004): «Modernización, cobertura, efectividad y reformas pendientes» en *El Estado de Bienestar en España. Debates, desarrollos y retos*, Madrid: Fundamentos.
- RUIZ, E.; JARAÍZ, G.; CORDERO, G. (2009): «Gestión del conocimiento en Servicios Sociales» en *Sociología del Trabajo*, nº 66, pp. 3-30.
- SALCEDO, D. (1999): *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid: Narcea.
- SZRETER, S.; WOOLCOCK, M. (2004): «Health by association? Social capital, social theory and the political economy of public health» en *International Journal of Epidemiology*, 33(4), pp. 650-670.
- SUBIRATS, J. (dir.) (2007): *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*, Madrid: MTAS.